

项目需求书

一、项目介绍

天津市和平区第十一幼儿园地址位于和平区长沙路 64 号，总建筑面积 5404 平方米，600 名幼儿、共有 5 栋教学楼，设施设备配套完备。现对我园物业保洁、维修需要进行采购。物业公司提供 6 名员工（保洁组长兼保洁员 1 名、保洁员 4 名，维修 1 人）。

目前学校需要物业服务为：

- 1、校园公共区域的卫生保洁；
- 2、校园综合维修工作；
- 3、学校的临时特殊任务。

二、人员及岗位要求

物业投入人员岗位及每个岗位的需要人数

序号	岗位名称	人数	要求	是否接受 退休	工作时间
1	保洁主管	1	男女不限、55 周岁以下，专科及以上（含专科）学历，为供应商单位正式员工，具备 3 年（含 3 年）以上非住宅物业管理经验，负责项目的整体管理、运营。	否	（周一至周五）早上 7:00-12:00、中午休、下午上 14:30—17:30，双休
2	保洁员	4	女性，60 周岁以下，身体健康，无犯罪记录，五官端庄，持有有效期内健康证。	是	（周一至周五）早上 7:00-12:00、中午休、下午上 13:30—16:30，双休
3	维修人员	1	男，年龄在 60 周岁以下；身体健康，无重大疾病，能胜任工作需要；须持有《中华人民共	否	（周一至周五）早上 7:00-12:00、中午休、下午上 14:30—17:30，

			和国特种作业操作证（高压电工作业）》、《中华人民共和国特种作业操作证（低压电工作业）》		双休
总计		6 人			

注：

按劳动法和国务院关于职工工作时间的规定，正常情况下，上述人员每日工作不超过 8 小时，每周工作不超过 40 小时。需安排加班的，中标供应商应配合并向劳动者支付加班费。以上人员工资标准须符合天津市最低工资标准，并为员工缴纳社会保险等。

三、各岗位人员具体工作内容、职责及服务标准

（一）保洁服务基本要求及内容

1、保洁工作的基本要求

- 1) 保洁人员配置结构合理，岗位职责明确。具有良好的身体素质和业务能力。
- 2) 根据具体情况建立、完善并严格执行相应的保洁服务管理制度。保洁服务管理制度应规定保洁工作的具体职责、区域、流程和要求。
- 3) 保洁员要求在岗期间应穿着统一服装，身体健康，举止大方，具有良好的精神风貌和职业素质。服装由供应商统一配备和保管。
- 4) 根据具体情况完善保洁突发事件应急处置预案，并定期组织演练，留存相关资料备查。
- 5) 制定检查标准和奖惩制度。
- 6) 保洁的工具和耗材由供应商提供。
- 7) 配合幼儿园做好消毒管理制度,对室内空气、餐(饮)具、毛巾、玩具图书和其他幼儿活动的场所及接触的物品（便盆、坐便器与皮肤接触部位、盛装吐泻物的容器、体温计、餐桌、床围栏、门把手、水龙头等物体表面）定期消毒。
- 8) 使用符合国家标准或规定的消毒器械和消毒剂。
- 9) 全面做好疫情期间校园防疫保障工作。

2、保洁的工作区域及内容

- 1)、所有公共区域的日常卫生保洁，每节课课间进行清扫（平均 6 次/天）；
- 2)、公共部位的所有清洁保养工作，5 个教学楼，三个院落包括园内环境、花坛清理、

楼内花草养护、大型器械、走廊、各处玻璃（除食堂以外的所有玻璃）、附属物、照明灯具、楼梯、庭院、厕所、大厅、共享空间、洗碗间、幼儿卫生间、各楼层办公室、会议室、功能室等；

教学楼楼内公共卫生区域的地面（地毯）、墙面、楼梯及扶手，窗台（4次/天）及楼内环境布置中的整洁度；楼层安全消防通道、各公共区域门及门框、墙壁、（1次/天）；地垫（每2天清洗一次），雨雪天（每天两次）；照明灯具（每月清洁1次）；雨雪天气及时对门前场院积水、积雪进行清扫，夜间降雪在次日8点前清扫完毕。

楼层垃圾桶等位置及设施的保洁（随时清理）；各楼层卫生间、盥洗室的内外卫生，每天上课前课后进行保洁（平均清洁6次）；楼道垃圾及卫生间的污物清理（随时清理，桶内垃圾不得超过桶体高度的三分之二）。

3)、各楼门，厅门，楼道的玻璃（随时清洁）。

4)、各楼楼外院区、围墙护栏，清洗地面，绿化、剪枝浇水、及垃圾污物的清理（随时清理）；垃圾清运及后勤化服务等工作均由秩序维护人员负责服务。

5)、负责每天清扫、冲洗园内花草、三个院落的大小型器械（12种大型器械、包括滑梯、秋千、攀爬设施、平衡木等等、40多筐小器械）、院内卫生、后院垃圾、物品的整理。

6)、卫生区域内的各种公共设施如有缺件或损坏，应及时报告园方有关部门维修，及时关闭长流水、长明灯。

3、保洁的验收标准

1)、卫生区域的地面做到光洁无尘、无痰迹、无烟头、无纸屑、无垃圾堆积。

2)、卫生区域内的墙面无污渍，无灰尘、无乱涂乱画、无乱张贴。

3)、卫生区域内的门窗、栏杆等处无污渍、无锈渍，玻璃明亮。

4)、卫生区域内所有成人卫生间的水池、便池、手盆、镜面光洁无污渍、无黄渍、无锈垢、无异味。

5)、卫生区域内的垃圾及时倾倒，日清日洁，无异味。

（二）维修服务基本要求及内容

1、维修工作的基本要求

1) 维修人员具有良好的身体素质和专业知识及实践经验。

2) 维修人员在岗工作期间应穿着统一服装，举止大方，文明礼貌，反应迅速，具有良好的责任心和业务能力。

3) 根据具体情况完善相应的突发事件应急处置预案，并定期组织演练，留存相关资料

备查。

- 4) 如发现电路、电器出现故障，及时切断电源，并通知相关领导及采购人主管人员。
- 5) 服装由供应商统一配备。
- 6) 在维修过程中，确保自身、幼儿及其他人员的安全。
- 7) 维修人员按照维修操作流程进行操作，每日对园所安全进行安全巡视。

2、维修部位区域及内容

维修项目	标准	服务时限及要求
台阶、方砖及步道	1、梯级面无破损。	每日巡检，及时提示。
	2、墙面踢脚无脱落或破损。	
门窗、玻璃	1、玻璃无破损。	门窗框变形，玻璃破损 12 小时内解决（如因特殊原因未按时间解决需向采购方说明）。
	2、密封良好，无透气现象。	窗户玻璃透气，3 日内解决。
	3、锁具开启灵活。	锁具损坏，当日解决。
	4、门窗开启灵活。	更换门窗配件 2 日内解决。
排水	屋面沟沿及落水管通畅。	雨季前彻底检查一次，如有堵塞，当日解决。
其他	1、照明灯具无损坏。	每日巡检，发现损坏，24 小时内解决。
	2、卫生间洁具、水龙头等。	发现损坏，2 日内解决。
	3、园区桌椅。	发现损坏，2 日内解决。
	4、上下水设施。	发现损坏，12 小时解决。
	5、供热期的检修准备	加强巡视确保室内温度并完善相应

（三）其他要求

完成采购单位领导交办的临时性任务。积极主动，按时保质保量的完成主管领导交办的临时性任务（无安全保障的任务除外）。员工在校内必须遵守园所以对教职员工的各项规章制

度。

后勤主管部门在固定或不固定时间进行巡查、抽查、教师、幼儿调查等方法对员工进行考核。如果物业人员在我国发生工伤问题，由物业公司处理，与我国无关。物业公司必须出具由公司利用服务费给予员工的社保证明，据实核算。服务费按下发薪执行，如有以上任何违反规定现象，将以告诫、约谈、终止合同方式处理。

聘用人员应作风正派，爱园如家，爱护公共财产及公共设施，对园内器物不随意移动，自觉遵守园方的各项规章制度，工作时间不得会客或接待园外无关人员；不得长时间与外界电话（或运用其它通讯工具）联系。维护园所的整体利益、名誉，发现安全隐患及时报告或立即采取相应措施，杜绝一切不安全的事故发生。

人员不得参与采购单位有关教学、行政管理等事务；物业公司人员若与采购单位师生发生需协调之事宜，当请双方领导部门解决。

四、应急服务要求

当出现不可预知紧急情况时（例如停水停电、极端天气、群体事件、自然灾害等），保证服务正常运转的措施，包括但不限于临时增配人员、临时调集设备、现有人员岗位职责临时增加、与相关政府部门协调配合等。

五、人员保密要求

保证服务过程中有可能获取的保密信息不泄露的措施，包括但不限于制定保密制度、服务人员保密培训、重点岗位双人服务、泄密惩罚办法。

六、人员稳定性要求

在整个服务期内，人员更换率不得超过30%，更换人员不得低于采购需求，且应经采购人同意。

七、进驻和接管要求

中标（成交）后，及时配齐所需人员、工具、设备等，在规定的时间内保证全体服务人员按时进场服务，如果为新任服务公司，则还需与前任公司进行交接，保留相关记录，做到服务平稳过渡，对采购人工作无不良影响。

八、费用分割

（1）物业服务人员需要统一服装，统一佩戴工牌，服装费用和工牌制作费用由采购人提供。

（2）保洁类低值易耗用品：全能水、洁厕液等日常使用溶剂，尘推、提示牌、簸箕、扫帚等日常工作中需要使用清洁工具由采购人提供。

(3) 保洁类一次性耗材：洗衣粉、分类垃圾袋等实际工作中需要使用的消耗品由采购人提供。

(4) 工程类低值易耗用品：试电笔、电工刀、万用表等实际工作中需要使用的工具由采购人提供。

(5) 工程类一次性耗材：电工包布、电焊丝、线手套等实际工作中需要使用的消耗品由采购人提供。

(6) 采购人不提供物业人员食宿。

(7) 物业服务用房由采购人免费提供，内含办公桌椅，储物柜等日常设备。

九、履约验收标准：

(1) 验收依据及标准

1、依据：每月考核依据《物业服务质量考核细则》、满意度调查表及随访中心反馈情况给予扣分。

2、细则：

1) 出现国家规定的重大责任事故按照规定追究乙方相关责任，每发生一次当月评分为零。

2) 如出现投诉，视情节轻重给予扣分及费用扣除。每发生投诉一次扣除 2—5 分。

3) 如物业员工与教师、学生发生争执，发现一次扣除 1 分。

4) 根据物业公司服务标准，检查发现未按标准作业的每项视情节轻重扣除 0.1—2 分。

(2) 验收结果

1)、考评结果 90 分以下，责成物业公司查找原因并制定整改措施限期整改。

2)、考评结果 80 分以下，责成项目经理对学校做出书面检讨，并制定整改措施，视为工作未达标，予以扣除月物业费 1%。

3)、考评结果 70 分以下，视为工作较差，予以扣除月物业费 3%的处罚，并严令进行整改。

如连续三个月每月评分在 70 分以下，则当月扣除月物业费 3%，并加扣物业费 3%，直至终止合同。

十、争议处理途径及逾期支付资金等违约情形及违约责任：
采购人所在地的人民法院进行处理。